



Hazardous Materials Information Review Commission Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/41-2004
ISBN 0-660-62639-X

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca





Hazardous Materials Information
Review Commission

Conseil de contrôle des renseignements
relatifs aux matières dangereuses

Departmental Performance Report



For the
period ending
March 31, 2004

The Honourable Ujjal Dosanjh
Minister of Health

Canada



Table of Contents

I	The President's Message and Management Representation Statement.....	1
II	Summary of the Commission's Performance	4
III	Context.....	7
IV	The Commission's High-level Logic Model	12
V	Performance Discussion.....	13
VI	Horizontal Initiative	22
Annex	Financial Performance	24



I The President's Message and Management Representation Statement

President's Message

The Hazardous Materials Information Review Commission is a unique, independent, quasi-judicial agency within the Health Portfolio. Its clients and stakeholders represent industry, workers, employers and governments at the federal, provincial and territorial levels. We endeavour to build relationships of trust, respect and understanding with all of them. Our approach is simple and straightforward—Canadian taxpayers' interests are best served by considering and balancing the needs of workers and industry alike, and the only solution is one that protects both.

The Commission emphasizes cooperation, openness and dialogue in carrying out its mandate. It seeks creative and progressive approaches to modernize procedures and programs. It strives to offer a streamlined, efficient and timely service that is cost-effective and does not impose undue financial or administrative burdens on clients and stakeholders. Above all, the Commission endeavours to be fair, consistent and accountable for all it does.

Workplace safety is the ultimate goal of our stakeholders, working together in a complex, multi-jurisdictional environment. We are committed to improving cross-jurisdictional coordination to realize this shared vision and to provide the best results for Canadians.

The Commission was faced with many challenges in fiscal year 2003–2004. Our backlog of claims was still very high while at the same time we faced a critical shortage of staff and significant financial uncertainty that had the potential of seriously impacting on our ability to deliver on our mandate.

Nevertheless, the Commission succeeded in realizing significant accomplishments, including the reduction of the backlog, considered a high priority for the Commission, as well as introducing important improvements to our internal management practices. We surpassed our estimates for registration of new claims as well as the number of compliance decisions rendered. We revamped the Commission's Web site, considered our most important communications tool, to make it more user-friendly and allow for the addition of new components as required.

On the international front, the global harmonization standard, a harmonized system for hazard classification and labelling, was endorsed by the World Summit on Sustainable Development in 2002. We endeavour to present Canada as an international model for the protection of chemical companies' trade secrets by showing the benefits of our confidential business information protection mechanism for both industry and the Canadian workers.

This year's accomplishments indicated to us that we continue to bring substantial returns on our investments in the Commission's progressive approach to modernization. I look forward to working with Commission staff, the Council of Governors, and our clients and stakeholders next year to build on these accomplishments.

Weldon Newton
President and Chief Executive Officer

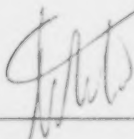
Management Representation Statement

Departmental Performance Report 2003–2004

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–2004 *Departmental Performance Report* for the Hazardous Materials Information Review Commission.

This report:

- has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003–2004 *Departmental Performance Reports—Preparation Guide*, and
- represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003–2004.



Weldon Newton
President and Chief Executive Officer

September 13, 2004

Date

II Summary of the Commission's Performance

Our past renewal initiative reshaped the Commission and established new ways of doing business. In consultation with our clients and stakeholders, this agency has made the transition into a truly responsive and results-based organization. In fiscal year 2003–2004, the Commission continued to adapt to the constant changes to its external environment within which the federal government context has been evolving.

The Commission developed an aggressive workload management plan to deal with the backlog of claims and was successful in making a case to Treasury Board and securing new and permanent funding to address the backlog and increased workloads. We also persevered in consolidating the work underway to address the action plan identified under modern comptrollership.

The Commission confronted many challenges over the past year. Our backlog of claims to be processed was still very high. We faced a critical shortage of staff and significant financial uncertainty that had the potential of seriously impacting on our ability to deliver on plans, priorities and on-going activities. In addition, 2003–2004 saw the arrival of a new prime minister with an ambitious action plan of reforming our democracy, strengthening social foundations and building a 21st century economy, providing stronger financial management and accountability. As a result, the new government announced several government-wide departmental, vertical as well as horizontal program and expenditure reviews.

Despite these challenges and resource constraints this agency made significant strides on a number of fronts. As a result, our streamlined processes showed tangible results as we surpassed our estimates for registration of new claims as well as rendering 225 decisions.

The Commission also expanded time and energy to staff its vacant and new positions and successfully recruited qualified staff to meet its needs. It is expected that with this professional calibre of new and existing staff, the Commission can address the challenges that lie ahead.

Outcomes achieved

2003–2004 <i>Report on Plans and Priorities</i> commitments	2003–2004 performance
Strategic outcome 1—Provide Canadians with a fair and transparent process for protecting valid confidential business information concerning suppliers' or employers' hazardous products.	
Provide up-front assistance to clients and register claims for exemption in accordance with applicable service standards.	achieved
In accordance with the Commission's program of renewal as set out in the <i>Blueprint for Change</i> and the <i>Workplan</i> :	
determination of interest in a government, industry and labour workshop	in progress
development of opportunities for joint initiatives with our WHMIS partners	achieved
administration of a voluntary MSDS compliance program	in progress
participation in trade shows	achieved
propose amendments to the <i>Hazardous Materials Information Review Act</i> (HMIRA)	in progress
conduct market studies on unfiled claims and continue with our outreach efforts	achieved
develop and enact dispute prevention policies and procedures	achieved
inform other regulatory and/or registry agencies about our services	achieved
enhance our employee training and development to support our clients' needs	achieved

Strategic outcome 2—Provide Canadian workers with a fair and transparent process that ensures they will have information about the health and safety hazards of exposure to chemicals found in products associated with claims for exemptions.

Review MSDSs and labels associated with claim-related hazardous products, provide advice consistent with WHMIS and issue formal orders to claimants to have them corrected when required.	achieved
In accordance with the Commission's program of renewal as set out in the <i>Blueprint for Change</i> and the <i>Workplan</i> :	
• identify and develop opportunities for joint initiatives with WHMIS partners in Canada and abroad	achieved
• enhance our employee training and development to ensure they remain current in the field of workplace chemical health and safety	achieved
• propose amendments to the HMIRA to allow compliance measures agreement with claimants	in progress
• continue to be proactive in WHMIS tripartite policy/interpretation analysis and development	in progress

Strategic outcome 3—Provide Canadians with a system that resolves claim disputes in a fair, efficient and cost-effective manner

Convene independent tripartite boards to hear appeals that arise	N/A*
In accordance with the Commission's program of renewal as set out in the <i>Blueprint for Change</i> and the <i>Workplan</i> :	
• establishment of timetables for the delivery of our services	achieved
• establishment of a complaint management system	achieved
• analysis of decisions and orders to ensure consistency in our decision making	not achieved
• soliciting client feedback in order to improve our services	achieved
• further improve and streamline the screening process	achieved
• further improve and streamline the appeal process	partially achieved
• seek dispute resolution funding	not achieved

*No appeals received in fiscal year 2003-2004

III Context

The Hazardous Materials Information Review Commission provides Canadians with a fair, transparent and cost-efficient administrative law process, including procedures for dispute prevention and resolution, that balances:

- the right of chemical suppliers and employers to protect confidential business information related to hazardous controlled products, and
- the right of workers to health and safety information that will allow them to use, handle and store those products in the workplace without undue risk to their well-being.

In Canada, the handling and storage of hazardous chemicals in the workplace is controlled by the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS), a wide array of legislation, regulations and procedures at various levels of jurisdiction that binds suppliers and employers alike. Through a consensus of labour, industry and government, the system was established in 1987 to reduce illnesses and injuries resulting from the presence of hazardous materials in the workplace.

WHMIS requires suppliers—including manufacturers, importers and distributors—to provide information on the hazards of chemicals produced or used in Canadian workplaces. As a condition of sale and importation, it prescribes cautionary labelling for containers of controlled products (as defined in the Controlled Products Regulations), and requires suppliers of those products to provide material safety data sheets. Information that must be shown on a product's material safety data sheet includes all hazardous ingredients in the product, its toxicological properties, any safety precautions workers need to take when using the product, and first aid treatment in case of exposure. Employers must make this information available to employees and put in place worker training and education programs.

The Hazardous Materials Information Review Commission was created as an independent administrative law agency in 1987 by proclamation of the Hazardous Materials Information Review Act. The Commission is accountable to Parliament through the Minister of Health. It is a small but important public sector institution charged with providing the trade secret mechanism within the WHMIS.

The Commission is charged with carrying out a multi-faceted multi-jurisdictional mandate:

- to formally register claims for trade secret exemptions, and issue registry numbers
- to issue decisions on the validity of claims for exemption, using prescribed regulatory criteria
- to make decisions on the compliance of material safety data sheets and labels within the WHMIS requirements as set out in the *Hazardous Products Act*, the *Controlled Products Regulations*, and various provincial and territorial occupational health and safety acts, and

- to convene independent, tripartite boards to hear appeals from claimants or affected parties on decisions and orders issued by the Commission.

In order for Canadians to realize the benefits of the Commission's work, claims for exemption that have been filed by chemical companies need to be registered and processed in a timely fashion. The right of a chemical supplier to withhold confidential business information about a hazardous chemical product that a worker would ordinarily be entitled to under the WHMIS program must be validated by a screening officer. At the same time, and to ensure that withholding such information is balanced with the right of a worker to know about the hazards of the chemical, the screening officer must decide if the material safety data sheet for the product discloses all of the necessary health and safety information. Where it is determined that the material safety data sheet does not comply with the WHMIS requirements, a formal order is issued and the company must carry out the necessary corrections.

Risks and challenges

The essence of our work is deciding the validity of companies' claims for exemption from publicly identifying certain ingredients in controlled—that is, hazardous—products. The volume and complexity of claims that we receive, however, is unpredictable from year to year. We deal with well over 100 companies, and approximately 60% of the claims come from companies in the United States. These uncertainties can and do have direct effects on our planning, staff workloads and the timeliness of our services.

A second important factor which can affect our costs and efficiencies is the variable accuracy and completeness of information supplied by companies with their claims.

One of our responsibilities is to decide whether MSDSs and in certain cases labels, comply with the law and regulations by disclosing all hazardous ingredients in a product as well as other information including their toxicological properties, any safety precautions workers need to take when using the product, and the first aid treatment required in the case of "harmful exposure". Over the past decade, the average annual number of deficiencies that we have identified in the MSDSs has ranged from 6.3 to 11.9 per claim—a variability over which we have no control, but which affects the number of claims we can process in a year.

**MSDS Violation Statistics
2003–2004**

Violation category	Number of occurrences
Toxicological properties	594
Hazardous ingredients	402
First aid measures	361
Fire or explosion hazard	112
Hazard classification	71
Physical data	91
Headings	6
Preparation information	132
Generic chemical identity	27
Product information	17
Format/wording	151
Preventive measures	17
Reactivity data	47
Total	2,028
Number of claims	225
Number of occurrences/claim	9

To reduce the risk to the health and safety of Canadian workers posed by inaccurate MSDSs, our evaluation staff must be highly qualified. For example, MSDS evaluators require a degree in biology, toxicology or other related discipline, preferably together with experience in evaluating hazardous chemicals. The labour market availability of potential staff with these qualifications is low, affecting our ability to recruit and retain the number of staff required to deal with operational workloads.

A related factor is the length of time it can take us to train a new employee so that he or she is qualified to screen, assess and evaluate claims: up to a year. The potential commercial and health-and-safety risks of employees' decisions mean that our in-house familiarization and training efforts must be as comprehensive as possible.

The Commission began renewal in 1998, with a view to becoming a more client-oriented agency, committed to improving the quality and timeliness of its services at a reasonable cost to those who directly benefit from its work. While always ensuring that regulatory

decisions are based on sound scientific principles, the Commission wanted to encourage creative and progressive approaches to making workplaces safer. The Commission also wanted to put in place procedures that would eliminate the causes for as many complaints and disputes as possible, and help resolve the remaining ones impartially and promptly. To achieve these goals, a strategic plan was created, Blueprint for Change and its accompanying Workplan, in co-operation with the Commission's clients and partners in the Workplace Hazardous Materials Information System.

In order to bring closure to renewal, statutory or regulatory changes may be necessary to finalize the last streamlining measures. The lengthy processes required for approval and enactment of making these legal amendments have a significant impact on our ability to deliver these changes.

Trends and issues

In 1992 the United Nations Conference on Environment and Development—the Earth Summit—adopted an international mandate to develop a globally harmonized system for hazard classification and labelling (GHS). Canada fully supported this endeavour and took a leadership role in the ensuing multi-lateral discussions. The United Nations (through a committee of experts and the International Labour Organisation), the European Union and the Organisation for Economic Co-operation and Development are all moving toward implementing a globally harmonized system, which was endorsed by the World Summit on Sustainable Development in 2002. Eventual implementation of the system will affect the Commission because of changes that will be necessary in order to bring the WHMIS requirements into line with the new global standards.

Communications

Given the Commission's dual role in balancing the protection of industrial trade secrets and worker health and safety, effective and proactive communication is critical to our success. In the last year, we have updated our strategic plan for communications to reflect the changing environment. Being a relatively small agency, the Commission lacks the capacity to undertake resource-intensive communications approaches such as extensive advertising campaign. Accordingly, we will continue to develop our communications program based on an up-to-date and relevant Web site as our primary communications vehicle. In early 2003, we revamped our Web site to make it more user-friendly and flexible, allowing us to add new elements, as required, in a cost-effective manner.

 This symbol of a computer mouse indicates that more detailed information is available on our Web site (<http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca>) or on another relevant Web site.

 For more information on the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS), CLICK <http://www.hc-sc.gc.ca/hecs-sesc/whmis/>

Relationship of our strategic outcomes to our workflow and performance

Our three strategic outcomes—and hence our performance-measurement strategies—are closely related to the main aspects of our work. To provide a context for the various methodologies we use to evaluate our performance, we are including this description of the relationship:

- *client services*: after a company sends in a claim for exemption, a client services officer verifies that it is complete and then registers it. At the time of receiving a formal document containing the advice of a scientific evaluator on the MSDS information, a screening officer begins the review and analysis of the information supplied in support of the claim for exemption. He or she may contact the claimant for clarification or further information and then proceed to decide on the validity of the claim and issue any order necessary.
- *material safety data sheet compliance*: a scientific evaluator reviews the product's MSDS—and in certain cases, its label—for accuracy and completeness. This involves evaluating the hazards posed by the controlled product and each of its ingredients (including toxicological hazards), using data submitted by the claimant and data taken from the scientific literature. The evaluator then summarizes his or her findings and recommendations in an advice document for the screening officer consideration. The screening officer then proceeds to decide on the compliance of the MSDS, and issue any orders necessary. At all times we refer to a trade secret ingredient solely by the name—the generic chemical identity—used by the claimant to mask the ingredient's true identity. In addition, ingredients in the 100% formulation that are not disclosed on the MSDS are identified in the advice document, by alphanumeric designations rather than by chemical identity.
- *dispute resolution*: to avoid conflicts and identify problems before they become intractable, we designed the claim review process to maximize communication between our clients and staff, particularly in the early stages. The client has two opportunities to respond to the screening officer: to discuss the results of the preliminary assessment and the advice document, and to comment on the draft order. If a client is still dissatisfied with the screening officer's order and decision, the client may file a formal appeal, which will be heard by an independent appeal board convened by the Commission's Chief Appeals Officer. Both a notice of appeal and the appeal board's decision are published in the *Canada Gazette*. The client may proceed further by applying to the Federal Court of Canada for a judicial review.

IV The Commission's High-level Logic Model

To improve our accountability and transparency, we have consolidated our three planned long-term results into a single strategic outcome in the upcoming reporting exercises. This revised structure will make it easier for parliamentarians and Canadians to track our performance from year to year, and to better understand our work and accomplishments. However, in an effort to ensure reporting consistency, the three strategic outcomes identified in our 2003–2004 *Report on Plans and Priorities* were maintained in this document in order to report clearly on our performance to the planned commitments. For the purpose of this high level logic model, we will begin to report on this new structure starting fiscal year 2005–2006.

Strategic outcome	
Trade secret exemptions within WHMIS to protect confidential business information	
• WHMIS takes into account the right of suppliers to protect their trade secrets, while ensuring that workers and employers have access to all necessary health and safety information related to the products deemed to involve trade secrets	
Intermediate outcomes	Immediate outcomes
• By receiving trade secret exemptions, suppliers and employers can protect their confidential business information while participating in WHMIS • Employers have the accurate information to educate and inform workers of the hazardous materials used in the workplace	• Manufacturers can import, distribute and sell products with confidential business information protection • Material safety data sheets comply with legislation
Plans and priorities 2004–2005	
• Safeguarding trade secrets and workers through continued improved services to our clients and stakeholders • Workload management initiatives that will reduce our backlog of claims • Monitoring the Global Harmonized Standards initiatives for impact on the WHMIS trade secret mechanism • Strengthened outreach activities to the chemical industry, labour, and the provinces and territories	

V Performance Discussion

Strategic outcome 1

Provide Canadians with a fair and transparent process for protecting valid confidential business information concerning suppliers' or employers' hazardous products.

To be demonstrated by:

- Client services providing information and assistance to suppliers or employers.
- Screening officers or their delegate issuing registry numbers.
- Screening officers granting/denying the claim for exemption.

Client services business line

Client services carries out a pre-registration check on claims for exemption submitted by suppliers and employers wishing to protect their confidential business information under WHMIS, formally registers claims and issues registry numbers. The registry number minimizes commercial disruptions by allowing a company to import or sell its product with protection of the claimed for confidential business information until such time as the validity of the claim for exemption is determined.

The screening officers then review the claimant's information supporting the claim against regulatory criteria. To afford an affected party an opportunity to make a representations with respect to any claim, a notice of filing is published in Part I of the *Canada Gazette* outlining the basic characteristics of each registered claim.

Based on the screening officers' assessment of the information submitted by the claimant and any representation received from affected parties, screening officers decide whether the claims are valid.

It should be noted that claimants may withdraw a claim at any stage of the registration or review process.

Outcomes achieved

Our past renewal initiative focused on our clients' needs. As a result of this initiative, we have established service standards to improve our response time to our clients. These standards allow us to measure and assess the timeliness of our services and to issue the registry numbers within a prescribed limit. In the fiscal year 2003–2004, we registered 339 new and refiled claims.

To closely monitor our performance in the delivery of our services, we have implemented and monitored the following service standards:

- *telephone and written enquiries:* Our staff is trained to answer various questions about our services and how to apply for a claim for exemption. We received 150 enquiries during the year. In all cases we met our service standards, which require us to respond to telephone enquiries within 48 hours and written enquiries within a week.
- *our Web site:* This year we have revamped our Web site to make it more user-friendly and incorporate flexibility. We recorded 33,886 visitors of whom 20,443 were new, viewed 89,715 pages and downloaded a total of 8,413 megabytes of information. We regard this as important data sharing and extensive use, given our small size and specialized client base, and an indicator of the site's general usefulness to our clients. We also received positive informal feedback from clients who had visited the Web site.

Client services standards

The standards represent the maximum allowable times.

- | | |
|--|-----------|
| • Respond to phone enquiries within 48 hours | 100 % met |
| • Respond to written enquiries within a week | 100 % met |
| • Complete pre-registration check and register claims within seven days of receipt, provided all necessary information is included | 94 % met |
| • On special request, register claims within 48 hours, if submission is in order | 100 % met |

Our client services staff has provided up-front assistance to clients and registered claims for exemption in accordance with established service standards. In addition, to inform our stakeholders in a more comprehensive way, a tripartite workshop was planned to discuss topics such as claim processing in general and possible impacts of GHS. The preliminary planning activities were undertaken and it was determined that there was a limited level of interest in a workshop. This, combined with the Commission's financial constraints, resulted in a postponement of the event to a future year. Notwithstanding this development, the Commission has partially fulfilled its objective and has taken all opportunities such as trade shows, exhibitions and conferences as well as telephone conversations with claimants to communicate the information accordingly and to assess the interest of our stakeholders for a workshop in subsequent years. In addition, we continue to offer one-on-one meetings with stakeholders who wish to discuss specific topics pertaining to their interests, and/or general aspects of the Commission's claim registration and review processes.

Following on our commitment to continuous improvement in client services, we conducted three types of feedback mechanisms in fiscal year 2003–2004:

- A questionnaire to ascertain claimant satisfaction with registration and other up-front service and assistance

- Commission booth at trade shows and conferences
- A specific in-depth survey of our clients covering all aspects of our services

The average level of client satisfaction with our services rated close to 8.5 out of 10 during the fiscal year. Such response to this questionnaire, which was instituted a number of years ago, demonstrates that our client-friendly approach and practices such as advance warning of claim expiry dates, continue to be valued by our stakeholders.

The Commission also intended to prevent potential conflicts by responding to issues identified in the special in-depth survey but claimants' assessment of our current practices identified that our processes are already user-friendly. However, the Commission continues to monitor these results to identify areas where improvement is needed.

The move towards implementing the Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals (GHS) and understanding its impact on the Commission's legislated mandate continues to be a high priority. The process of implementing GHS is a multi-nation, multi-jurisdictional effort that encompasses a wide array of interests. The Commission initiated an information gathering project and continued to monitor and keep abreast of the progress being made in the areas of trade secret protection and its related issues.

We continued to work collaboratively with our partners to accelerate and improve our business processes and minimize the administrative burden on our stakeholders. At the Spring 2003 meeting of the Society for Chemical Hazard Communication in Florida, U.S., we made a presentation on the types of most obvious technical violations in order to increase industry's awareness of these violations. Feedback resulting from this consultation with industry was incorporated into a revised claims assessment tool. Following testing, we made the necessary adjustments to the assessment tool and developed a preliminary process protocol. This initiative forms the basis for the development of our voluntary compliance program. In addition, we take all opportunities, such as conferences and trade shows to raise awareness of our mandate and of the WHMIS trade secret mechanism and process.

Strategic outcome 2

Provide Canadian workers with a fair and transparent process that ensures they will have information about the health and safety hazards of exposure to chemicals found in products associated with claims for exemption.

To be demonstrated by:

- Evaluators providing advice to screening officers, who ensure compliance of MSDSs and labels, and where non-compliance is found, issue formal orders to bring about corrections.

MSDS compliance business line

MSDS Compliance helps to ensure that workers are informed of the hazards of exposure to chemicals found in products associated with claims for exemption. The Commission reviews the related MSDSs and, in some cases, labels, to make certain that they provide appropriate health and safety information and guidance to comply with WHMIS requirements, based on the *Hazardous Products Act*, the *Canada Labour Code*, the *Controlled Products Regulations* and provincial and territorial occupational health and safety legislation. In each case, scientific evaluators review the scientific information relevant to each of the products and/or its ingredients, and their known health and safety hazards. They provide advice to screening officers, who decide whether the MSDS complies with the Act and Regulations.

At the conclusion of the MSDS review process, a formal Statement of Decision and Order is forwarded to the claimant. If the MSDS does not meet requirements, the screening officer also issues a formal order for its revision and follows up to ensure compliance. No order is issued if the MSDS is found to be in compliance. Since the Commission first began this activity in 1990–1991, some 95% of the MSDSs reviewed have been found non-compliant with the WHMIS requirements.

A notice is published in the *Canada Gazette* to make public the decisions and orders issued by the screening officer, and to initiate the time during which the claimant and affected parties may appeal the decisions or orders. If no appeal is filed, the claimant must provide a copy of the amended MSDS to the screening officer, who reviews it to ensure compliance with the order.

Claim workload management

In mid-fiscal year 2003–2004, multi-year estimates were updated for the various workload management elements of claims processing forecasts. These workload estimates, including those related to the reduction in the number of unprocessed claims, cover a six year period, and are based on the Commission's objective to build to a processing capacity of approximately 400 claims per year by 2005–2006. These estimates are shown in Table 1.

The workload estimates shown in the Table build on some elements over which the Commission has virtually no control. For example, the number of new claims registered, the number of refiled claims, and the number of withdrawals, are very difficult to forecast, especially on a multi-year basis. Although we have surveyed a number of claimants and requested that they provide us with future claim filing estimates, they have cautioned that the reliability of such input on their part can be affected by many unpredictable variables.

During 2003–2004, 225 claims were completed—the second highest yearly output in the Commission’s history, and some 12% above our estimate for the year. As a result, the number of unprocessed claims as of March 31, 2004 stood at 786, which was 57 fewer than estimated, and a reduction of 47 claims from the previous year.

As has been reported in previous years, the Commission has been challenged in its efforts to recruit scientific/toxicological staff. Such personnel have been identified as a shortage group both within the public service, and the private sector. Last year’s claim processing performance, as well as our estimates of a ramp-up to full output capacity by 2005–2006, reflect our recent and hard-fought successes in being able to staff up to almost full complement in the Operations Branch.

Once achieved, maintaining full claims processing output capacity will continue to be critical in realizing the estimates for reducing the number of unprocessed claims. In a small organization such as ours, even one vacancy can have a significant effect on outputs. In addition to the use of staffing strategies designed to minimize the impact of any staff departures that do occur, we continue to look for ways to increase our operational efficiencies.

Table 1: Claim workload estimates, 2003–2004 to 2008–2009

	2003–2004		2004–2005	2005–2006	2006–2007	2007–2008	2008–2009
	Estimate	Actual	Estimate				
Carry forward	833	833	786	691	556	441	386
PLUS							
New claims	235	283	245	245	245	245	245
Refilings	75	56	35	90	100	150	200
Subtotal	310	339	280	335	345	395	445
MINUS							
Withdrawals	100	161	75	70	60	50	50
Claims processed	200	225	300	400	400	400	400
Subtotal	300	386	375	470	460	450	450
EQUALS							
Balance*	843	786	691	556	441	386	381

* Indicates the number of claims remaining to be adjudicated.

Outcomes achieved

After a thorough assessment of the MSDSs and any labels, our evaluators summarize their findings in advice documents. Should the advice document indicate non-compliance of the MSDS and labels and the claimant is unable to provide any further evidence to dispute that finding, the screening officer makes a final decision on the matter and issues formal orders to ensure corrections. In fiscal year 2003–2004, 147 advice documents were produced covering 267 evaluated individual or grouped claims, a 15 % increase over the previous year. Of the 267 claims, 56 were subsequently withdrawn prior to the issuance of a decision. Only five MSDSs were deemed compliant by decision of a screening officer and for the remaining 206 non-compliant MSDSs, orders for corrections were issued and published in the *Canada Gazette*. Unless an appeal is launched, the claimants must ensure that these MSDSs are 100% compliant with the legislation within 75 days after the publication of the order or withdraw the products from the marketplace.

In addition, we have increased opportunities for joint initiatives and partnerships and are moving towards working relationship with the Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) and Transport Canada partners to share and to distribute our

respective material pertaining to WHMIS. We have also initiated contact and held discussions with occupational health and safety regulatory personnel in the United States and European Union on the issue of the GHS initiative and its impact.

As already mentioned, the implementation of GHS continues to be a major theme in the toxicological and regulatory field. New testing protocols are now being evaluated by the GHS committee to meet classification criteria. Therefore, in fiscal year 2003–2004, we continued the training of our evaluators and the sharing of knowledge so that we are ready to respond to the new standards when implemented in 2008.

In our continual search for improved and streamlined processes that better support our claimants, we are proposing significant procedural changes requiring legislative amendment, that would allow screening officers to enter into a compliance measures agreement with claimants, whereby they undertake to voluntarily bring MSDSs into compliance rather than being compelled to do so by an order of the screening officer.

We recognize that enhancing our internal capacities have a direct impact on the services delivered to our clients. Therefore, we have improved our training program for newly hired evaluators. We have also undertaken a project to identify and catalogue key toxicological items or regulatory issues intrinsic to a specific claimant.

WHMIS is an integrated activity that spans many jurisdictions and the Commission works closely with its many partners in government, industry and labour. We maintain close ties with Health Canada, which administers the *Hazardous Products Act*. Our relationship with Health Canada's WHMIS Division, which coordinates the development of the WHMIS policy and strives to ensure that the program is applied consistently in all jurisdictions, is particularly important. We continue to be involved in the policy analysis and development through our participation in meetings of the Intergovernmental WHMIS Coordinating Committee (IWCC) and the Current Issues Committee (CIC). The IWCC consists of federal, provincial and territorial representatives from occupational safety and health regulatory agencies, and has a primary objective to enhance the uniformity of WHMIS inspection, enforcement and policy interpretation across the country. The CIC is a tripartite WHMIS committee consisting of representatives from industry, labour as well as federal, provincial and territorial governments.

Strategic outcome 3

Provide Canadian workers with a system that resolves claim disputes in a fair, efficient and cost-effective manner.

To be demonstrated by:

- Convening independent tripartite boards to hear appeals from claimants and/or affected parties on decisions and orders of the Commission.
- Providing opportunities throughout the claims process to identify and resolve problems informally and expeditiously, where possible.

Dispute resolution business line

Dispute resolution (DR) provides all parties to a claim for exemption with a range of options, including facilitated discussion, for dealing with any issues that may arise throughout the decision making process of the Commission. It supplements and works in conjunction with the appeals process by identifying and resolving problems and complaints, where possible, before an appeal becomes necessary. The less formal DR process is more expeditious and effective in satisfying all parties, and is less costly than an appeal. The Commission ensures an impartial, unbiased decision making process.

An appeal may relate to the compliance of an MSDS, the rejection of a claim, or to a request that confidential business information be disclosed in confidence to an affected party for occupational safety and health reasons.

The appeal period is 45 days from the date that the screening officer's decision on a claim is published in the *Canada Gazette*; the length of the appeal process varies with the complexity of the case.

For each appeal filed, a notice of appeal is published in the *Canada Gazette* to provide affected parties with an opportunity to make representations to the appeal board.

The final outcome of the appeals process is a decision by an independent, tripartite appeal board to dismiss the appeal and confirm the decisions or orders of the screening officer; or to allow the appeal and either vary or rescind the decisions or orders being appealed. A notice of decision, including the purport and reasons, is published in the *Canada Gazette*.

Outcomes achieved

The Commission's renewal initiative has seen the development and the implementation of an extensive dispute prevention process. Our responsive and more client-focused dispute prevention measures have been successful and, as a result, the Commission did not receive any appeals in fiscal year 2003–2004. Improved transparency and better communication with our claimants at an early stage and throughout the process have

proved to be key to this success. However, should disputes arise or remain unresolved, the right to appeal is always available.

The Commission has established a complaint management system to ensure that any complaint raised, is expeditiously treated and resolved. Any issue raised is clarified with the complainant and rapidly treated by the appropriate sector within the Commission. We monitor the quality and rapidity of our responses. In addition, our clients have not raised any issues or concerns on our adjudicative/hearing process when being solicited through our surveys and suggestion boxes at booths and conferences.

In order to further streamline the screening process and enhance dispute prevention, we completed a review of our policies and procedures resulting in recommendations to improve transparency and reduce conflicts. We also have made enhancements to our Web site to better inform users.

Reduced need and limited resources have prevented the full implementation of our proposals to improve and streamline the appeal process. The Commission did take some important steps that will simplify the process and make it more transparent, cost-effective, fair and participatory, as well as more client-oriented. We have:

- initiated the development of guidelines to assist appeal board members during procedural conferences
- drafted a procedural manual for board members
- outlined some of the key needs and training options to assist appeal board members
- completed a review, which defined the organizational processes and identified the performance measures to support the dispute resolution/prevention process

Work continued on the analysis for the development of guidelines and a training plan to support the implementation of the dispute resolution process, including the design and development of a course curriculum. Once the results are completed and validated, funding opportunities will be explored with Justice Canada.

We had also planned on systematically analysing decisions and orders of the Commission that have been successfully appealed to ensure that we are consistent in our decision making. We were also to review the appointment of the appeal boards. However, due to scarce resources and other pressing needs, the Commission has postponed this activity.

VI Horizontal Initiative

Modern comptrollership

As mentioned earlier in this Report, the Commission undertook a self-imposed renewal, transforming it into a client- and results-based organization dedicated to meeting clients' changing needs more efficiently and cost-effectively. Inherent in the renewal of the Commission is the inculcation of a new values-based culture of service delivery, accountability, and modern administration. The President and Chief Executive Officer strongly supports the integration of comptrollership modernization principles in the management improvement agenda and is committed to taking the necessary actions to achieving a continuum of improvements towards management excellence.

With limited resources, the Commission has carefully selected the areas that would best improve its management practices for the dollar-value. Following the capacity assessment conducted in 2002, our achievements supported the demand for effective decision making, sound management of resources, appropriate controls and tools to support its managers. In fiscal year 2003–2004, our achievements can be characterized as:

- presented a “kick off” event to all staff with guest speaker Ivan Blake, Executive Director of the Comptrollership Modernization Directorate at Treasury Board Secretariat
- completed an action plan timeline and projects action plan
- completed a review of the budget and expenditure cycle to analyse the control frameworks, identify gaps and implement corrective measures
- completed a review of the Corporate Services and Adjudication Branch's structure that identified duplications or overlaps and clarified roles and responsibilities
- completed a project to ensure that the Commission's holdings comply with the new Multi-Institutional Disposition Authorities (MIDA) and concluded a Memorandum of Understanding with National Archives for retention and disposal of records
- initiated the development of the Result-based Management Accountability Framework (RMAF) and of the Risk-based Audit Framework (RBAF), including the logic model, performance measurement framework and evaluation strategy; the risk profile, the risk ranking and the mitigation strategies
- in partnership with Consulting Audit Canada, developed a training module on risk management that was administered to all managers at a workshop; and crafted a Risk Management Control Framework; the Commission was a partner to support the Risk Management Control Framework being developed for small agencies
- participated as full member on the Small Agency Modernization Council, established to assist with the review of funding submissions from small agencies to Treasury Board Secretariat Modern Comptrollership Initiatives Fund.

Another challenging but fruitful initiative was the development of the Commission's action plan against the Management Accountability Framework (MAF). This plan developed in partnership with Health Canada has strengthened the working relationship between the agency and its portfolio department. We will build on this renewed relationship to enhance and maximize our efforts towards a more integrated portfolio approach.

Annex Financial Performance

Table 1: Summary of voted appropriations (\$ thousands)

Vote	Authority	2003-2004			
		Total main estimates	Planned spending	Total authorities	Actual
10	Operating expenditures	2,978	3,735	3,962	3,735
	Total	2,978	3,735	3,962	3,735

Table 2: Departmental planned versus actual spending by business line (\$ thousands)

Business lines	FTEs	Operating	Total gross expenditures	Total net expenditures
Client services	12			
Main estimate		530	530	
Total planned spending		665	665	
Total authorities		705	705	
Total actual spending		665	665	665
MSDS compliance	21			
Main estimate		2,108	2,108	
Total planned spending		2,644	2,644	
Total authorities		2,805	2,805	
Total actual spending		2,644	2,644	2,644
Dispute resolution	2			
Main estimate		339	339	
Total planned spending		426	426	
Total authorities		452	452	
Total actual spending		426	426	426
Total main estimates	35	2,978	2,978	2,978
Total planned spending		3,735	3,735	3,735
Total authorities		3,962	3,962	3,962
Total actual spending		3,735	3,735	3,735
Other revenues and expenditures				
Non-respendable revenues				499
Cost of services provided by other departments				120
NET COST OF THE PROGRAM				3,356

The non-respendable revenues are claim registration fees paid by Canadian and international chemical manufacturers, distributors and employers for the registration and review of claims for exemption under the WHMIS and its related legislation.

Table 3: Historical comparison of total planned spending to actual spending (\$ thousands)

Business lines	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	2003–2004			
			Total main estimates	Total planned spending	Total authorities	Total actual spending
Client services	543	614	530	665	705	665
MSDS compliance	2,160	2,444	2,108	2,644	2,805	2,644
Dispute resolution	348	393	339	426	452	426
Total	3,051	3,452	2,978	3,735	3,962	3,735

Table 4: Crosswalk between strategic outcomes and business lines (\$ thousands)

Business lines		Strategic outcome
Client services	665	Trade secret exemptions within WHMIS to protect confidential business information
MSDS compliance	2,644	
Dispute resolution	426	

**Table 5: Non-respondable revenues by business lines
(\$ thousands)**

Business lines	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	2003–2004		
			Planned revenues	Total authorities	Actual
Client services	862	355	570	nil	499
MSDS compliance	nil	nil	nil	nil	nil
Dispute resolution	nil	nil	nil	nil	nil
Total non-respondable revenues	862	355	570	nil	499

Table 6: External charging information

User fee	Fee type	Fee setting authority	Date last modified
Confidential business information exemption fees	Regulatory	<i>Hazardous Materials Information Review Act</i> (HMIRA)	June 13, 2002
2003–2004	Forecast revenue (Gross)	Actual revenue (Gross)	Full cost
	570	479 ⁽¹⁾	747 ⁽²⁾
Planning years			
Performance standard	•Respond to phone enquiries within 48 hours •Respond to written enquiries within a week •Complete pre-registration check and register claims within seven days of receipt, provided all necessary information is included •On special request, register claims within 48 hours, if submission is in order		100 % met 100 % met 94 % met 100 % met
Forecast revenue 2004–2005	Forecast revenue 2005–2006	Forecast revenue 2006–2007	Full cost
570	570	not available	not available ⁽³⁾
Other information			
Note: Fees have been established as per the <i>External Charging Policy</i> of 1997. (1) Represents the shortfall between the forecast revenue and the actual revenue of what was covered by Health Canada through a frozen allotment. (2) This amount is calculated based on the <i>External Charging Policy</i> of 1997, to recover 100 % of “private good” activities in our revised fee schedule. (3) Will be based on calculations of the full recovery (100 %) of “private goods” activities as per the revised fee schedule.			

For further information:

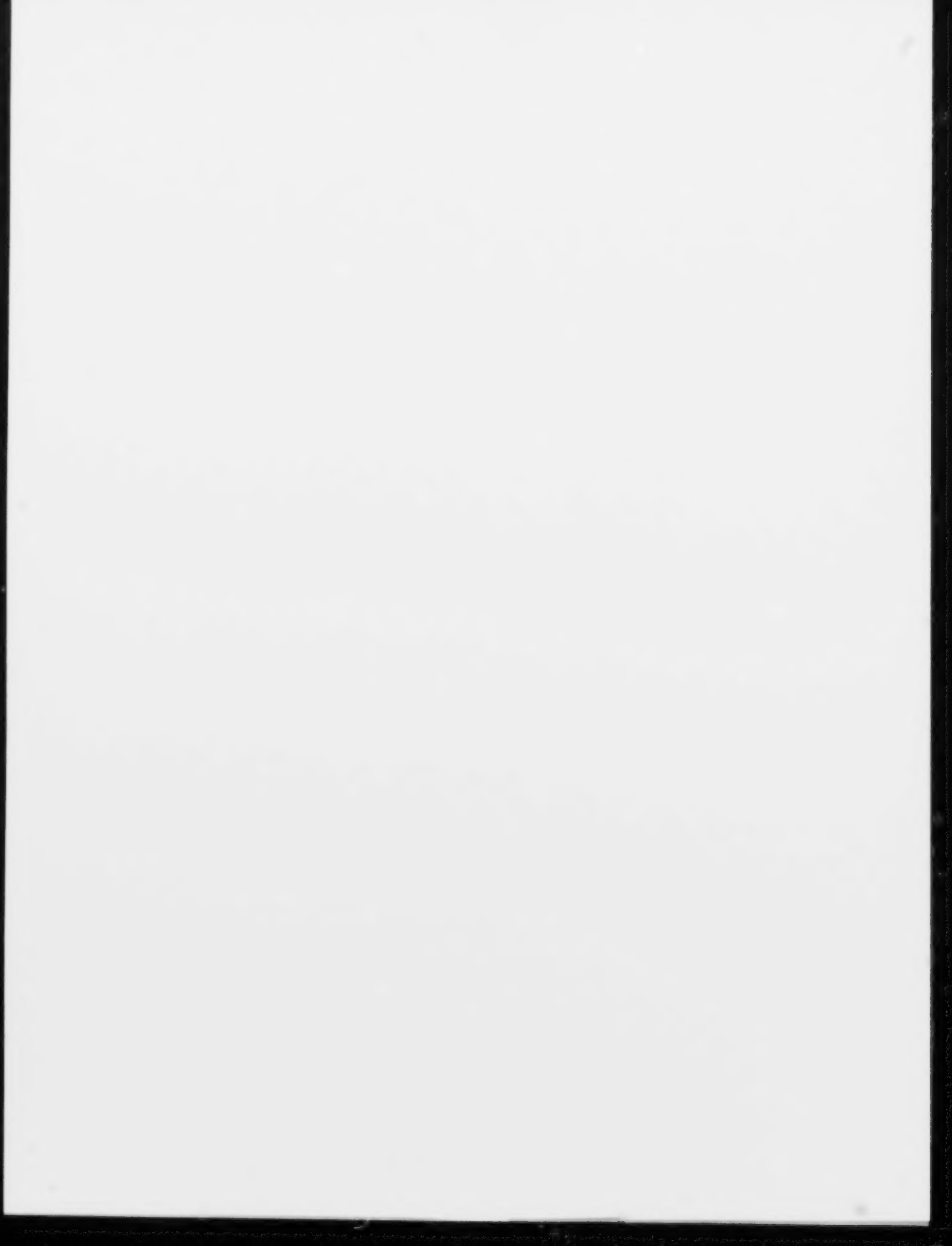
Mail: Hazardous Materials Information
Review Commission
427 Laurier Avenue West, 7th floor
Ottawa, Ontario K1A 1M3

Telephone: (613) 993-4331

Facsimile: (613) 993-5016

Web site: www.hmirc-ccrmd.gc.ca

E-mail: hmirc-ccrmd@hc-sc.gc.ca





**Conseil de contrôle
des renseignements relatifs
aux matières dangereuses
Canada**

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/41-2004
ISBN 0-660-62639-X

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca





Conseil de contrôle des renseignements
relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information
Review Commission

Rapport sur le rendement



Pour la période
se terminant
le 31 mars 2004

L'honorable Ujjal Dosanjh
Ministre de la Santé

Canada

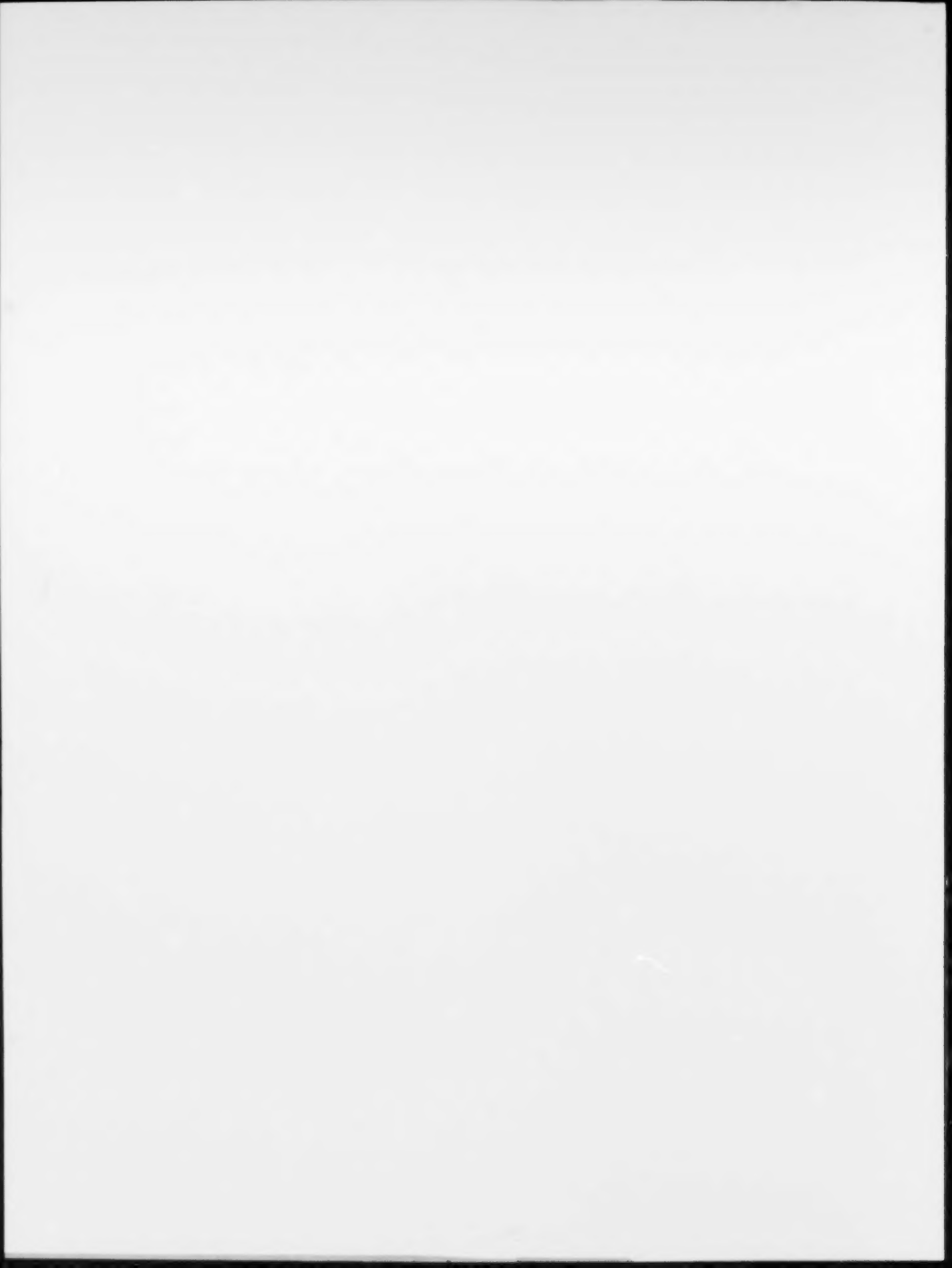
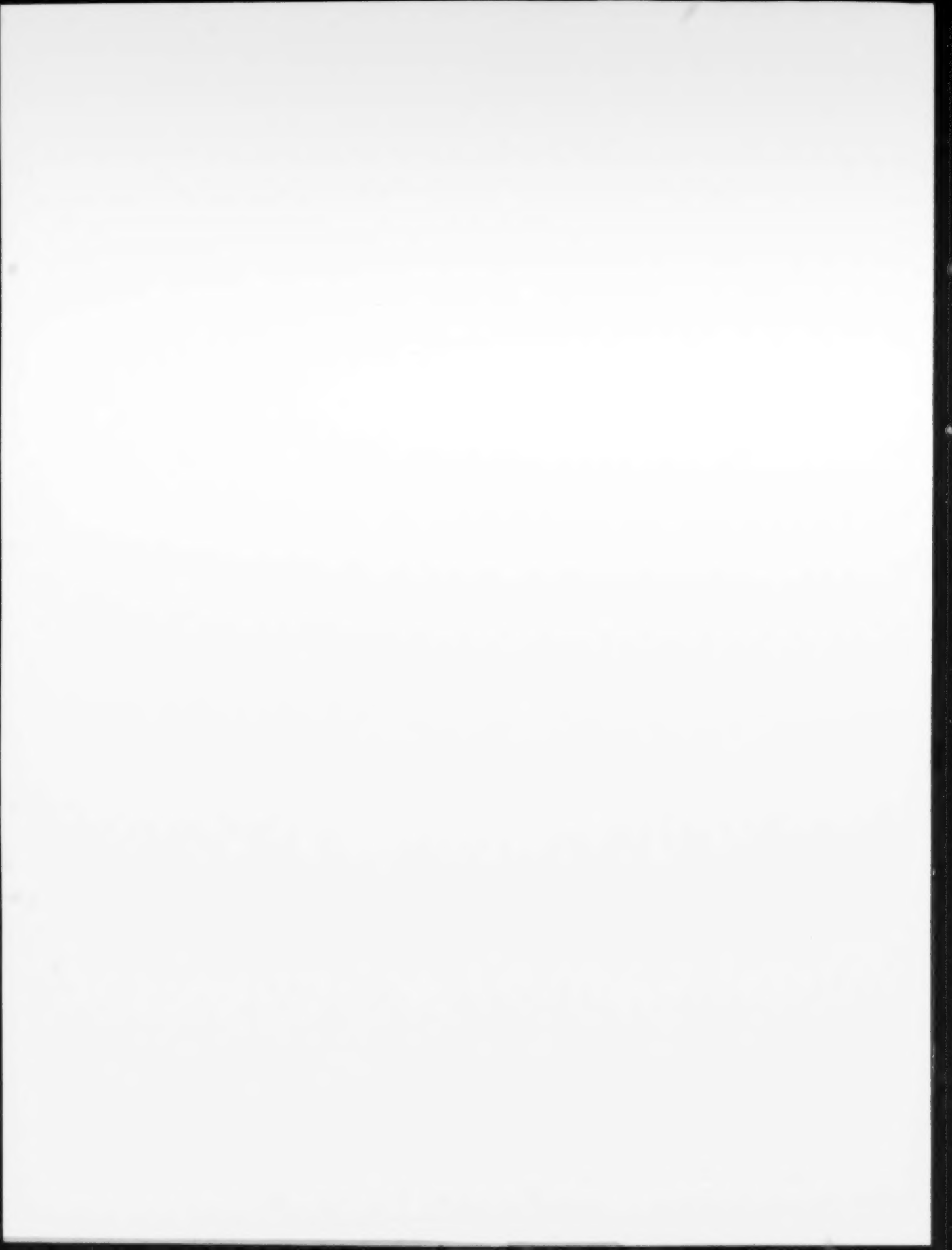


Table des matières

I	Message du directeur général et déclaration de la direction	1
II	Sommaire du rendement du Conseil	4
III	Contexte	7
IV	Modèle logique de haut niveau du Conseil	13
V	Explication du rendement	14
VI	Initiative horizontale	23
Annexe	Tableaux financiers	25



I Message du directeur général et déclaration de la direction

Message du directeur général

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses est une agence indépendante, unique et de nature quasi-judiciaire au sein du portefeuille du ministère de la Santé. Ses clients et intervenants se composent de représentants provenant de l'industrie, des travailleurs, des employeurs et des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Nous nous efforçons d'établir des relations de confiance, de respect et de compréhension mutuelle avec chacun d'entre eux. Notre approche est franche et simple – les intérêts des contribuables canadiens sont le mieux servis lorsque tant les besoins de l'industrie que ceux des travailleurs sont pris en considération et équilibrés, et que la seule solution possible en est une qui protège les deux camps.

Le Conseil met l'accent sur la coopération, l'ouverture d'esprit et le dialogue dans l'exécution de son mandat. Il cherche des approches nouvelles et progressistes afin de moderniser ses programmes et procédures. Il s'efforce d'offrir des services rapides, efficaces, rationalisés et rentables et n'impose pas un fardeau administratif ou financier indu à ses clients et intervenants. Par-dessus tout, l'imputabilité, la constance et le traitement équitable priment dans toutes les actions posées par le Conseil.

La santé et sécurité au travail est le but ultime de nos intervenants qui y travaillent ensemble dans un environnement complexe et multijuridictionnel. Nous sommes déterminés à améliorer la coordination entre les sphères de compétence afin d'assurer la réalisation de cette vision commune et ainsi fournir des meilleurs résultats pour les Canadiens et les Canadiennes.

Le Conseil a fait face à de nombreux défis au cours de l'année financière 2003-2004. Notre arriéré de demandes de dérogation était toujours élevé alors que nous faisons face à une importante pénurie de personnel et à une grande incertitude financière qui avaient la possibilité d'affecter grandement notre capacité à remplir notre mandat.

Pourtant, le Conseil a réussi à accomplir des réalisations appréciables, dont la réduction de son arriéré, lequel est une haute priorité pour le Conseil, en plus d'apporter d'importantes améliorations à nos pratiques de gestion interne. Nous avons surpassé nos prévisions pour l'enregistrement de nouvelles demandes de dérogation ainsi que le nombre de décisions de conformité rendues. Nous avons restructuré notre site Web, le principal outil de communication du Conseil, afin de le rendre encore plus convivial et de faciliter l'ajout de nouvelles composantes selon les besoins.

Sur le plan international, le système général harmonisé est un système de classification et d'étiquetage appuyé par le Sommet mondial sur le développement durable en 2002. Nous nous efforçons de présenter le Canada en tant que modèle international à suivre pour la protection des secrets commerciaux de l'industrie chimique, en démontrant les divers

avantages de notre mécanisme de protection de secrets commerciaux pour l'industrie et les travailleurs canadiens.

Nos réalisations de l'année nous démontrent que nos investissements dans notre approche progressiste de modernisation continuent de rapporter des bénéfices considérables. Il me fera grand plaisir de continuer à travailler avec le personnel du Conseil, le Bureau de direction ainsi que nos clients et intervenants, durant l'année à venir, afin de continuer à capitaliser sur nos résultats.

Weldon Newton
Directeur général et premier dirigeant

Déclaration de la direction

Rapport sur le rendement 2003-2004

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur le rendement 2003-2004* du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses.

Le présent rapport:

- a été préparé conformément aux principes de présentation et aux autres critères énoncés dans le *Guide de la préparation des rapports ministériels sur le rendement* de 2003-2004 et
- présente, au meilleur de ma connaissance, un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisme pour l'exercice financier 2003-2004.



Weldon Newton
Directeur général et premier dirigeant

Le 13 septembre 2004

Date

II Sommaire du rendement du Conseil

Notre récente initiative de renouveau a remodelé le Conseil et déterminé de nouvelles façons de gérer les affaires. En consultation avec nos clients et nos intervenants, notre agence a vécu sa transition pour devenir un organisme vraiment responsable et axé sur les résultats. Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le Conseil a poursuivi son adaptation aux changements constants de son environnement externe, témoin de l'évolution du contexte fédéral.

Le Conseil a élaboré un plan dynamique de gestion de la charge de travail pour s'attaquer à l'arriéré des demandes et a réussi à faire valoir sa cause devant le Conseil du Trésor et à obtenir de nouveaux fonds permanents pour s'attaquer à l'arriéré et à la charge de travail en pleine croissance. Nous avons également persévéré dans la consolidation des travaux en cours en vue de respecter le plan d'action identifié dans le cadre de la fonction moderne de contrôleur.

Durant le dernier exercice, le Conseil a été confronté à de nombreux défis. Notre arriéré de demandes à traiter était encore très élevé. Nous avons fait face à une pénurie aiguë de personnel et à une incertitude financière considérable qui auraient pu avoir des répercussions graves sur notre capacité d'exécution de nos plans, de nos priorités et de nos activités courantes. En outre, l'année 2003-2004 a vu l'arrivée d'un nouveau Premier ministre avec un plan d'action ambitieux visant à réformer notre démocratie, à renforcer nos assises sociales et à bâtir une économie du 21^e siècle, avec une gestion et une responsabilisation financière plus solides. En conséquence, le nouveau gouvernement a annoncé plusieurs examens verticaux et horizontaux des programmes et des dépenses ministérielles à l'échelle du gouvernement.

Malgré ces défis et ces restrictions au niveau des ressources, il a réalisé d'importants progrès sur un certain nombre de fronts. Par conséquent, nos processus rationalisés ont donné des résultats tangibles car nous avons dépassé nos estimations concernant l'enregistrement de nouvelles demandes de dérogation, tout en rendant 225 décisions.

Le Conseil a également consacré du temps et de l'énergie à doter ses postes vacants et nouveaux et a réussi à recruter du personnel qualifié pour répondre à ses besoins. Avec le niveau de professionnalisme des nouveaux employés et du personnel déjà en poste, nous espérons que le Conseil pourra relever les défis qui vont se présenter à lui.

Résultats obtenus

Engagements contenus dans le <i>Rapport sur les plans et priorités 2003-2004</i>	Rendement 2003-2004
Résultat stratégique 1 – Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un processus équitable et transparent pour la protection valide des secrets commerciaux relatifs aux produits dangereux des fournisseurs ou des employeurs.	
Fournir une aide initiale aux clients et enregistrer les demandes de dérogation conformément aux normes de service applicables.	atteint
Conformément au programme de renouveau du Conseil énoncé dans <i>La trame du renouveau</i> et dans le <i>Plan de travail</i> :	
déterminer le niveau d'intérêt pour un atelier tripartite (gouvernement, industrie et travailleurs)	en cours
créer des occasions d'initiatives conjointes avec nos partenaires du SIMDUT	atteint
administrer un programme volontaire de conformité des FS	en cours
participer à des foires commerciales	atteint
proposer des modifications à la <i>Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses (LCRMD)</i>	en cours
réaliser des études de marché sur les demandes non présentées et poursuivre nos efforts de diffusion	atteint
élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures de prévention des différends	atteint
informer les autres organismes de réglementation ou d'enregistrement au sujet de nos services	atteint
accroître la formation et le perfectionnement de nos employés pour répondre aux besoins de nos clients	atteint

Résultat stratégique 2 – Offrir aux travailleurs canadiens un processus équitable et transparent qui les assure d'être renseignés sur les dangers que pose, pour la santé et la sécurité, l'exposition aux substances chimiques entrant dans la fabrication des produits qui font l'objet d'une demande de dérogation.

Étudier les FS et les étiquettes se rapportant aux produits dangereux pertinents à la demande, fournir des conseils sur la conformité correspondant aux exigences du SIMDUT et émettre des ordres formels aux demandeurs pour exiger au besoin des correctifs.	atteint
Conformément au programme de renouveau du Conseil énoncé dans <i>La trame du renouveau</i> et dans le <i>Plan de travail</i> :	
• identifier et établir des occasions d'initiatives conjointes avec les partenaires du SIMDUT au Canada et à l'étranger	atteint
• accroître la formation et le perfectionnement de notre personnel afin qu'il puisse se tenir au courant des nouveautés du domaine scientifique et toxicologique liées aux produits chimiques, à la santé et à la sécurité	atteint
• proposer des modifications à la LCRMD afin de conclure un accord sur les mesures de conformité avec les demandeurs	en cours
• adopter, au sein du comité tripartite du SIMDUT, une méthode proactive d'analyse et d'élaboration des questions relatives aux politiques et à l'interprétation	en cours

Résultat stratégique 3 – Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un système permettant de résoudre les différends touchant les demandes de manière équitable, efficace et rentable

Convoquer des commissions tripartites indépendantes pour entendre les appels éventuels	n.a.*
Conformément au programme de renouveau du Conseil énoncé dans <i>La trame du renouveau</i> et dans le <i>Plan de travail</i> :	
• établir des calendriers de prestation des services	atteint
• établir un système de gestion des plaintes	atteint
• améliorer la cohérence des décisions en effectuant une analyse des décisions et des ordres	non atteint
• solliciter des rétroactions de nos clients dans le but d'améliorer nos services	atteint
• améliorer et rationaliser davantage le processus de contrôle	atteint
• améliorer et rationaliser davantage le processus d'appel	partiellement atteint
• rechercher des fonds pour le règlement des différends	non atteint

*Aucun appel reçu au cours de l'exercice financier 2003-2004

III Contexte

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses fournit aux Canadiens et aux Canadiennes, un processus de droit administratif équitable, transparent et économique, comportant des modalités de prévention et de règlement des différends, qui équilibre :

- le droit des fournisseurs de produits chimiques et des employeurs de protéger les renseignements commerciaux confidentiels relatifs aux produits dangereux contrôlés; et
- le droit des travailleurs d'obtenir des renseignements sur la santé et la sécurité qui leur permettront d'utiliser, de manipuler et d'entreposer ces produits au travail sans prendre un risque indu pour leur bien-être.

Au Canada, le maniement et l'entreposage des produits chimiques dangereux au travail sont régis par le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), ensemble important de lois, de règlements et de procédures relevant de différents paliers de gouvernement et liant autant les fournisseurs que les employeurs. Grâce à un consensus entre les travailleurs, l'industrie et le gouvernement, le SIMDUT a été créé en 1987 dans le but de réduire la fréquence des maladies et des blessures reliées à la présence de substances dangereuses au travail.

Le SIMDUT exige des fournisseurs (incluant les fabricants, les importateurs et les distributeurs) qu'ils communiquent les renseignements sur les dangers des substances chimiques produites ou utilisées au travail au Canada. Il impose l'étiquetage de sécurité comme condition de vente et d'importation des contenants de produits contrôlés, tel que défini dans le *Règlement sur les produits contrôlés*, et oblige les fournisseurs de ces produits à fournir des fiches signalétiques (FS). La FS d'un produit doit divulguer tous les ingrédients dangereux qu'il contient, ses propriétés toxicologiques, toutes les précautions à prendre lors de son usage ainsi que les premiers soins requis en cas d'exposition au produit. Les employeurs doivent assurer la disponibilité de cette information aux employés et mettre sur pied des programmes de formation et d'éducation des travailleurs.

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses a été créé en 1987 comme organisme indépendant de droit administratif par proclamation de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*. Il est imputable au Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Santé. C'est une institution du secteur public, petite mais importante, chargée de fournir le mécanisme touchant les renseignements commerciaux confidentiels au sein du SIMDUT.

Le Conseil est doté d'un mandat polyvalent et multijuridirectionnel :

- enregistrer officiellement les demandes de dérogation et leur attribuer des numéros d'enregistrement;
- rendre des décisions concernant la validité des demandes de dérogation conformément à des critères réglementaires;
- rendre des décisions quant à la conformité des fiches signalétiques et des étiquettes relativement aux exigences du SIMDUT en vertu de la *Loi sur les*

produits dangereux, le *Règlement sur les produits contrôlés*, ainsi que dans diverses lois provinciales et territoriales relatives à la santé et à la sécurité au travail; et

- convoquer des commissions indépendantes tripartites pour entendre les appels interjetés par des demandeurs ou des parties touchées au sujet des décisions et des ordres du Conseil.

Pour que les Canadiens et les Canadiennes tirent avantages des travaux du Conseil, il faut que les demandes de dérogation présentées par les compagnies de produits chimiques soient enregistrées et traitées en temps opportun. Le droit d'un fournisseur de produits chimiques de retenir des renseignements commerciaux confidentiels sur un produit chimique dangereux, auxquels un travailleur aurait normalement accès en vertu du SIMDUT, doit être validé par un agent de contrôle. Par la même occasion, et pour garantir un équilibre entre la rétention de tels renseignements et le droit d'un travailleur d'être informé des dangers du produit chimique, l'agent de contrôle doit décider si la fiche signalétique (FS) du produit divulgue tous les renseignements nécessaires concernant la santé et la sécurité. Lorsque la FS n'est pas jugée conforme aux exigences du SIMDUT, un ordre officiel est émis et la compagnie doit effectuer les corrections nécessaires.

Risques et défis

Notre mandat est de rendre des décisions sur la validité des demandes de dérogation à l'obligation de nommer les ingrédients entrant dans la fabrication d'un produit contrôlé, c'est-à-dire dangereux. Il est toutefois impossible de prévoir le volume et la complexité des demandes que nous recevons d'une année à l'autre. Nous traitons avec plus d'une centaine d'entreprises et environ 60 % des demandes émanent de sociétés américaines. Ces incertitudes peuvent avoir et ont des effets directs sur nos efforts de planification, sur la charge de travail de notre personnel et sur la rapidité des services que nous offrons.

Un autre facteur important qui peut influencer sur nos coûts et nos mesures d'efficacité tient à l'exactitude et à l'exhaustivité variables des renseignements fournis par les entreprises qui présentent une demande de dérogation.

L'une de nos responsabilités consiste à déterminer si les FS et, dans certains cas, les étiquettes sont conformes aux lois et règlements et à veiller à ce qu'elles divulguent tous les ingrédients dangereux que contient un produit, ainsi que d'autres renseignements dont ses propriétés toxicologiques, toutes les précautions à prendre lors de son usage, ainsi que les premiers soins requis en cas d'« exposition nocive » au produit. Au cours des dix dernières années, le nombre annuel moyen d'infractions identifiées sur les FS varie entre 6,3 et 11,9 par demande, variabilité qui échappe totalement à notre contrôle mais qui influe sur le nombre de demandes que nous pouvons traiter dans une année.

**Statistiques sur les infractions
relatives aux FS
2003-2004**

Catégorie de l'infraction	Nombre de cas
Propriétés toxicologiques	594
Ingrédients dangereux	402
Premiers soins	361
Risques d'incendie ou d'explosion	112
Classification des dangers	71
Caractéristiques physiques	91
Titres	6
Renseignements sur la préparation	132
Dénomination chimique générique	27
Renseignements sur les produits	17
Présentation/libellé	151
Mesures préventives	17
Données sur la réactivité	47
Total	2 028
Nombre de demandes	225
Nombre d'infractions par demande	9

Pour atténuer les risques que des FS non conformes font peser sur la santé et la sécurité des travailleurs canadiens, le personnel chargé de l'évaluation doit être hautement qualifié. Par exemple, les évaluateurs des FS doivent détenir un diplôme en biologie, en toxicologie ou dans une discipline connexe, assorti de préférence d'une expérience de l'évaluation des substances dangereuses. Rares sont les personnes possédant ce genre de qualifications sur le marché du travail, ce qui influe directement sur notre aptitude à recruter et à conserver le nombre d'employés nécessaire pour traiter notre volume de travail opérationnel.

Il importe également de tenir compte du temps nécessaire à la formation d'un nouvel employé pour qu'il soit apte à analyser et à évaluer les demandes. Il faut en effet compter jusqu'à un an. Du fait des répercussions commerciales et des risques que les décisions

rendues par nos employés font peser sur la santé et la sécurité des travailleurs, il importe que nos efforts de formation sur les lieux de travail soient aussi poussés que possible.

Le Conseil a entrepris en 1998 un renouveau destiné à en faire un organisme plus axé sur le client. Il était résolu à améliorer la qualité et la promptitude de ses services à coût raisonnable pour les bénéficiaires directs. En s'assurant en tout temps que les décisions réglementaires s'appuient sur des principes scientifiques solides, le Conseil recherchait des façons créatives et progressives de rendre le milieu de travail plus sécuritaire. Il voulait aussi implanter des procédures qui élimineraient les causes d'un maximum de plaintes et de différends, et aideraient à résoudre les autres de façon prompte et impartiale. Un plan stratégique a été établi – *La trame du renouveau* et le *Plan de travail* qui l'accompagne – en collaboration avec les clients et les partenaires du Conseil dans le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

Pour mettre fin au renouveau, des modifications législatives ou réglementaires peuvent s'avérer nécessaires pour finaliser les dernières mesures de rationalisation. Puisque le processus d'approbation et la promulgation de ces modifications juridiques prennent beaucoup de temps, ces délais influent directement sur notre aptitude à effectuer ces changements.

Tendances et enjeux

En 1992, la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement – le Sommet de la terre – a adopté un mandat international en vue d'élaborer un système général harmonisé de classification et d'étiquetage (SGH). Le Canada a donné son plein appui à cette initiative et a assumé un rôle de chef de file lors des discussions multilatérales qui ont suivi. Les Nations Unies (par l'intermédiaire d'un comité d'experts et de l'Organisation internationale du travail), l'Union européenne et l'Organisation de coopération et de développement économiques vont tous mettre en œuvre un système harmonisé à l'échelle mondiale, qui a été appuyé par le Sommet mondial pour le développement durable en 2002. L'implantation éventuelle du système touchera le Conseil à cause des changements qui s'imposeront pour rendre les critères du SIMDUT conformes aux nouvelles normes mondiales.

Communications

Étant donné le double mandat du Conseil visant à équilibrer la protection des secrets commerciaux industriels avec la santé et la sécurité des travailleurs, une communication efficace et proactive est cruciale. L'an passé, nous avons mis à jour notre plan stratégique de communications pour refléter le milieu changeant. Étant un organisme relativement petit, le Conseil n'est pas en mesure de lancer des initiatives de communications à grand déploiement, telle qu'une grande campagne de publicité. Nous continuerons donc de développer notre programme de communications en misant principalement sur la force d'un site Web actualisé et pertinent. Au début de 2003, nous avons réorganisé notre site Web pour le rendre plus convivial et plus souple en nous permettant d'y ajouter au besoin de nouveaux éléments à un coût rentable.

☞ Ce symbole indique que de plus amples renseignements sont accessibles sur notre site Web (<http://www.ccrmd-hmirc.gc.ca>) ou sur un autre site Web pertinent.

- ☞ Pour plus de renseignements sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), CLIQUEZ sur <http://www.hc-sc.gc.ca/hecs-sesc/simdut/>.

Lien entre nos résultats stratégiques, notre charge de travail et notre rendement

Nos trois résultats stratégiques et, partant, nos stratégies de mesure du rendement, sont étroitement liés aux principaux aspects de notre mandat. Pour préciser le contexte au sein duquel s'appliquaient différentes méthodes d'évaluation de notre rendement, nous avons jugé bon de préciser le caractère de ce lien :

- *services à la clientèle* : après qu'une entreprise a envoyé une demande de dérogation, un agent des services à la clientèle vérifie qu'elle est complète, puis l'enregistre. Après réception d'un document officiel précisant l'avis d'un évaluateur scientifique sur les renseignements qui doivent figurer sur la FS, un agent de contrôle amorce l'examen et l'analyse des renseignements fournis à l'appui de la demande de dérogation. Cet agent peut communiquer avec le demandeur pour obtenir des éclaircissements ou de plus amples renseignements et prend ensuite une décision quant à la validité de la demande et à l'émission d'un ordre nécessaire;
- *conformité des fiches signalétiques* : un évaluateur scientifique examine la FS du produit (et, dans certains cas, son étiquette) pour s'assurer qu'elle est exacte et complète. Cette opération nécessite l'évaluation des risques que le produit contrôle et chacun de ses ingrédients (y compris les risques toxicologiques) font peser sur la santé, d'après les données fournies par le demandeur et les données puisées dans diverses publications scientifiques. L'évaluateur résume ensuite ses conclusions et ses recommandations dans le cadre d'un document d'avis pour l'agent de contrôle, qui décide alors si la FS est conforme et émet des ordres le cas échéant. Tout ingrédient visé par un secret commercial est désigné par le nom (l'identité chimique générique) utilisé par le demandeur afin de ne pas dévoiler la véritable identité de cet ingrédient. En outre, les ingrédients figurant dans la formule de composition complète, qui ne sont pas divulgués sur la FS, sont identifiés dans le document d'avis par des codes alphanumériques plutôt que par leur identité chimique;
- *règlement des différends* : pour éviter les conflits et identifier les problèmes avant qu'ils échappent à tout contrôle, nous avons conçu un processus d'évaluation des demandes qui permet de maximiser les échanges entre nos clients et les membres de notre personnel, plus particulièrement aux premiers stades de l'évaluation. Le client a deux possibilités de répondre à l'agent de contrôle : discuter des résultats de l'évaluation préliminaire et du document d'avis et formuler des commentaires sur le projet d'ordre. Si le client n'est

toujours pas d'accord avec l'ordre et la décision de l'agent de contrôle, il peut interjeter officiellement appel et sera, à ce titre, entendu par une commission d'appel indépendante convoquée par le directeur de la section d'appel du Conseil. L'avis d'appel et la décision de la commission d'appel sont publiés dans la *Gazette du Canada*. Le client peut aller plus loin en confiant l'affaire à la Cour fédérale du Canada par le biais d'une demande de contrôle judiciaire.

IV Modèle logique de haut niveau du Conseil

En vue d'améliorer notre imputabilité et notre transparence, nous avons regroupé nos trois résultats prévus à long terme en un seul résultat stratégique dans les rapports à venir. Cette structure révisée permettra aux parlementaires et aux citoyens canadiens de suivre plus facilement notre rendement d'année en année et de mieux comprendre notre travail et nos réalisations. Cependant, afin d'assurer l'uniformité des rapports, les trois résultats stratégiques identifiés dans notre *Rapport sur les plans et priorités 2003-2004* ont été maintenus dans le présent document dans le but de rapporter clairement notre rendement aux engagements planifiés. En ce qui a trait à ce modèle logique de haut niveau, nous commencerons à rapporter selon cette nouvelle structure dès l'année financière 2005-2006.

Résultat stratégique	
Dérogations à l'obligation de divulguer des secrets commerciaux dans le cadre du SIMDUT pour protéger des renseignements commerciaux confidentiels Le SIMDUT tient compte du droit des fournisseurs de protéger leurs secrets commerciaux, tout en s'assurant que les travailleurs et les employeurs ont accès à tous les renseignements nécessaires en matière de santé et de sécurité pertinents aux produits censés impliquer des secrets commerciaux.	
Résultats intermédiaires	Résultats immédiats
- En obtenant des dérogations à l'obligation de divulguer des secrets commerciaux, les fournisseurs et les employeurs peuvent protéger leurs renseignements commerciaux confidentiels tout en participant au SIMDUT. - Les employeurs disposent des renseignements précis nécessaires pour instruire et informer les travailleurs sur les matières dangereuses utilisées au travail.	- Les fabricants peuvent importer, distribuer et vendre des produits avec la protection des renseignements commerciaux confidentiels. - Les fiches signalétiques sont conformes à la législation.
Plans et priorités pour 2004-2005	
- Protéger les secrets commerciaux et les travailleurs grâce à une amélioration continue des services à nos clients et à nos intervenants. - Prendre des initiatives de gestion de la charge de travail qui réduiront notre arriéré de demandes. - Surveiller les initiatives de normes harmonisées à l'échelle mondiale pour connaître leurs répercussions sur le mécanisme des secrets commerciaux du SIMDUT. - Renforcer les activités de diffusion destinées à l'industrie chimique, aux travailleurs et aux provinces et territoires.	

V Explication du rendement

Résultat stratégique 1

Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un processus équitable et transparent pour la protection valide des secrets commerciaux relatifs aux produits dangereux des fournisseurs ou des employeurs.

Sera démontré par :

- L'information et l'assistance données aux fournisseurs ou aux employeurs par les préposés aux Services à la clientèle.
- L'émission des numéros d'enregistrement par les agents de contrôle ou leurs délégués.
- L'acceptation ou le rejet de la demande de dérogation par les agents de contrôle.

Secteur d'activité des Services à la clientèle

Les Services à la clientèle effectuent une vérification préalable à l'enregistrement sur les demandes de dérogation présentées par les fournisseurs et les employeurs qui souhaitent protéger leurs renseignements commerciaux confidentiels en vertu du SIMDUT, enregistrent officiellement les demandes et émettent des numéros d'enregistrement. Le numéro d'enregistrement minimise les perturbations commerciales en permettant à une entreprise d'importer ou de vendre son produit avec la protection des renseignements commerciaux confidentiels faisant l'objet d'une demande de dérogation jusqu'à temps que la validité de la demande de dérogation fasse l'objet d'une décision.

Les agents de contrôle étudient ensuite les renseignements fournis par le demandeur à l'appui de sa demande de dérogation par rapport aux critères réglementaires. Pour donner à une partie touchée l'occasion de présenter des observations à l'égard de toute demande, un avis de dépôt décrivant les caractéristiques de base de chaque demande enregistrée est publié dans la Partie I de la *Gazette du Canada*.

À la suite de l'évaluation par les agents de contrôle de l'information présentée par le demandeur et de toute observation reçue des parties touchées, les agents de contrôle décident de la validité de la demande.

Il convient de noter que les demandeurs peuvent retirer une demande de dérogation à n'importe quel stade du processus d'enregistrement ou d'évaluation.

Résultats obtenus

Notre récente initiative de renouveau a mis l'accent sur les besoins de nos clients. Suite à cette initiative, nous avons établi des normes de service pour améliorer notre temps de réponse à nos clients. Ces normes nous permettent de mesurer et d'évaluer la rapidité de nos services et d'émettre des numéros d'enregistrement dans un délai prescrit. Au cours de l'exercice 2003-2004, nous avons enregistré 339 demandes nouvelles et représentées.

Pour mesurer de près notre rendement au niveau de la prestation de nos services, nous avons élaboré et surveillé les normes de service suivantes :

- *Renseignements par téléphone et par écrit* : Notre personnel a suivi une formation pour répondre à diverses questions sur nos services et sur la procédure d'introduction d'une demande de dérogation. Nous avons reçu 150 demandes de renseignements durant l'année. Dans tous les cas, nous avons respecté nos normes de service qui exigent que nous répondons dans un délai de 48 heures aux demandes de renseignements adressées par téléphone et dans un délai d'une semaine aux demandes écrites.
- *Notre site Web* : Cette année, nous avons réorganisé notre site Web pour le rendre plus convivial et lui donner plus de souplesse. Nous avons recensé 33 886 visites (dont 20 443 nouvelles) au cours desquelles 89 715 pages ont été consultées et 8 413 mégaoctets d'informations ont été téléchargés. Ces chiffres témoignent d'un partage de données important et d'une consultation assez soutenue pour un organisme de notre taille doté d'une clientèle spécialisée et témoigne de l'utilité générale du site pour notre clientèle. Nous avons également reçu des rétroactions informelles très positives des clients qui ont visité notre site Web.

Normes des services à la clientèle

Les normes représentent les délais maximums admissibles.

- | | |
|---|------------------|
| • Répondre aux demandes de renseignements par téléphone dans les 48 heures | respecté à 100 % |
| • Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai d'une semaine | respecté à 100 % |
| • Terminer la vérification préalable à l'enregistrement et enregistrer les demandes de dérogation dans les sept jours de leur réception, pourvu que tous les renseignements nécessaires soient inclus | respecté à 94 % |
| • Sur demande spéciale, enregistrer les demandes dans les 48 heures, si le dossier est complet | respecté à 100 % |

Notre personnel des Services à la clientèle a fourni une aide initiale à nos clients et a enregistré les demandes de dérogation conformément aux normes de service établies. En outre, dans le but d'informer nos intervenants de façon plus complète, un atelier tripartite a été planifié pour aborder des sujets comme le traitement des demandes en général et les répercussions possibles du SHG. Les activités préliminaires de planification ont été entreprises et on s'est rendu compte que le niveau d'intérêt pour un tel atelier était limité. Combinée aux restrictions financières du Conseil, cette situation a entraîné un report de l'événement à une année ultérieure. Nonobstant ce développement, le Conseil a atteint partiellement son objectif et a saisi toutes les occasions, comme les foires commerciales, les expositions et les conférences, ainsi que les conversations téléphoniques avec les demandeurs, pour communiquer l'information pertinente et pour évaluer l'intérêt de nos intervenants pour un atelier au cours des prochaines années. De plus, nous continuons

d'organiser des rencontres personnalisées avec les intervenants qui souhaitent aborder des sujets précis pertinents à leurs intérêts et/ou des aspects généraux des processus d'enregistrement des demandes et d'examen du Conseil.

Suite à notre engagement d'améliorer constamment nos services à la clientèle, nous avons mis en place trois types de mécanismes de rétroaction durant l'exercice financier 2003-2004 :

- un questionnaire pour déterminer la satisfaction des demandeurs au niveau de l'enregistrement et des autres services et mesures d'aide initiales;
- un kiosque du Conseil à des foires commerciales et des conférences;
- un sondage spécifique approfondi auprès de nos clients couvrant tous les aspects de nos services.

Le niveau moyen de satisfaction de notre clientèle à l'égard de nos services a atteint près de 8,5 sur 10 durant l'exercice financier. Une telle réponse à ce questionnaire, instauré il y a quelques années, démontre que notre approche conviviale et nos pratiques, comme le rappel des dates d'expiration des demandes, continuent d'être appréciées par nos intervenants.

Le Conseil souhaitait également prévenir des conflits potentiels en répondant aux questions identifiées dans le sondage spécial approfondi, mais l'évaluation de nos pratiques actuelles par les demandeurs a révélé que nos processus sont déjà conviviaux. Par contre, le Conseil continue à surveiller ces résultats afin d'identifier les secteurs qui pourraient exiger des améliorations.

La mise en œuvre du Système d'harmonisation générale de classification et d'étiquetage des produits chimiques (SHG) et la compréhension de son impact sur le mandat législatif du Conseil demeurent une grande priorité. Le processus de mise en œuvre du SHG est un effort multinational et multijuridictionnel qui regroupe un large éventail d'intérêts. Le Conseil a amorcé un projet de collecte d'informations et a continué à se tenir au courant et à surveiller les progrès réalisés dans les domaines de la protection des secrets commerciaux et des questions connexes.

Nous avons poursuivi notre collaboration avec nos partenaires pour accélérer et améliorer nos processus opérationnels et pour minimiser le fardeau administratif imposé à nos intervenants. Lors de la réunion de la Society for Chemical Hazard Communication en Floride (États-Unis) au printemps 2003, nous avons fait une présentation des infractions techniques les plus évidentes dans le but de sensibiliser davantage l'industrie à ces infractions. Les rétroactions découlant de cette consultation auprès de l'industrie ont été incorporées dans un outil révisé d'évaluation des demandes. Suite à des tests, nous avons opéré les ajustements nécessaires à l'outil d'évaluation et élaboré un protocole préliminaire du processus. Cette initiative constitue la base de l'élaboration de notre programme de conformité volontaire. En outre, nous saisissons toutes les occasions, telles des conférences et des foires commerciales, pour sensibiliser davantage le public à notre mandat ainsi qu'au mécanisme et au processus du SIMDUT concernant les secrets commerciaux.

Résultat stratégique 2

Offrir aux travailleurs canadiens un processus équitable et transparent qui les assure d'être renseignés sur les dangers que pose, pour la santé et la sécurité, l'exposition aux substances chimiques entrant dans la fabrication des produits qui font l'objet d'une demande de dérogation.

Sera démontré par :

- Les conseils donnés par les évaluateurs ou agents de contrôle qui vérifient la conformité des FS et des étiquettes et, en cas de non-conformité, émettent des ordres formels concernant les mesures correctives à prendre.

Secteur d'activité de la Conformité des fiches signalétiques

Le secteur Conformité des FS aide à informer les travailleurs au sujet des risques associés à l'exposition aux substances chimiques présentes dans les produits visés par des demandes de dérogation. Nous analysons les fiches pertinentes et, dans certains cas, les étiquettes pour veiller à ce qu'elles fournissent les renseignements de santé et de sécurité nécessaires pour répondre aux exigences du SIMDUT, fondées sur la *Loi sur les produits dangereux*, le *Code canadien du travail*, le *Règlement sur les produits contrôlés*, ainsi que les lois provinciales et territoriales en matière de santé et sécurité au travail. Dans chaque cas, des évaluateurs scientifiques examinent l'information scientifique pertinente à chacun des produits et de ses ingrédients, ainsi que leurs dangers connus à l'égard de la santé et de la sécurité. Ils conseillent les agents de contrôle, qui décident si la FS est conforme à la Loi et aux règlements.

Lorsque l'examen de la FS est terminé, un avis de décision formel est transmis au demandeur. Si la fiche n'est pas conforme, l'agent de contrôle émet également un ordre formel de révision et assure le suivi. Aucun ordre n'est émis si la FS est jugée conforme. Depuis le début des activités du Conseil en 1990-1991, environ 95 % des FS contrôlées présentaient des lacunes par rapport aux exigences du SIMDUT.

Un avis est publié dans la *Gazette du Canada* afin de rendre publiques les décisions et les ordres de l'agent de contrôle et de préciser le temps accordé au demandeur et aux parties touchées pour faire appel des décisions rendues ou des ordres donnés. S'il ne fait pas appel, le demandeur doit fournir un exemplaire de la FS modifiée à l'agent de contrôle, afin que celui-ci vérifie sa conformité avec l'ordre.

Gestion de la charge de travail occasionnée par les demandes

Au milieu de l'exercice 2003-2004, les budgets pluriannuels ont été mis à jour pour les divers éléments de gestion de la charge de travail des prévisions de traitement des demandes. Ces estimations de la charge de travail, incluant celles relatives à la réduction du nombre de demandes non traitées, couvrent une période de six ans et reposent sur l'objectif du Conseil d'acquiescer une capacité de traitement d'environ 400 demandes par an d'ici 2005-2006. Ces estimations figurent au tableau 1.

Les estimations de la charge de travail figurant sur le tableau reposent sur certains éléments sur lesquels le Conseil n'a pratiquement aucun contrôle. Par exemple, le nombre de nouvelles demandes enregistrées, le nombre de demandes représentées et le nombre de retraits sont très difficiles à prévoir, surtout sur une base pluriannuelle. Même si nous avons sondé un certain nombre de demandeurs en les priant de nous fournir des estimations futures du nombre de demandes présentées, ils nous ont mis en garde que la fiabilité d'une telle information de leur part peut être affectée par de nombreuses variables imprévisibles.

En 2003-2004, 225 demandes ont été achevées – le deuxième plus gros total annuel dans l'histoire du Conseil – chiffre supérieur d'environ 12 % à notre estimation pour l'exercice. En conséquence, le nombre de demandes non traitées au 31 mars 2004 se situait à 786, soit 57 de moins que prévu et une réduction de 47 demandes par rapport à l'année précédente.

Tel que mentionné au cours des précédents exercices, les efforts du Conseil en vue de recruter du personnel scientifique et toxicologique ont rencontré bien des obstacles. Ce groupe fait face à une pénurie de personnel à la fois dans la fonction publique et dans le secteur privé. Le rendement de la dernière année au niveau du traitement des demandes, ainsi que nos estimations d'une progression pour atteindre la pleine capacité de production en 2005-2006, reflètent nos succès récents chèrement acquis en vue de doter en personnel la direction des opérations dont l'effectif est presque au complet.

Une fois que nous y serons parvenus, il sera crucial de maintenir la pleine capacité de production pour le traitement des demandes en vue de respecter les estimations visant à réduire le nombre de demandes non traitées. À l'intérieur d'un petit organisme comme le nôtre, même un seul poste vacant peut avoir une incidence considérable sur les résultats. En plus de recourir à des stratégies de dotation en personnel destinées à minimiser l'impact de tout départ éventuel, nous demeurons à la recherche de moyens d'accroître notre efficacité opérationnelle.

**Tableau 1 : Estimations du volume des demandes
2003-2004 à 2008-2009**

	2003-2004		2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
	Estimation	Réel	Estimation				
Report	833	833	786	691	556	441	386
PLUS							
Nouvelles demandes	235	283	245	245	245	245	245
Demandes représentées	75	56	35	90	100	150	200
Sous-total	310	339	280	335	345	395	445
MOINS							
Retraits	100	161	75	70	60	50	50
Demandes traitées	200	225	300	400	400	400	400
Sous-total	300	386	375	470	460	450	450
ÉGAL							
Solde*	843	786	691	556	441	386	381

* Indique le nombre de demandes en attente d'une décision.

Résultats obtenus

Après une évaluation approfondie des FS et des éventuelles étiquettes, nos évaluateurs résument leurs conclusions des documents d'avis. Si le document d'avis indique une non-conformité de la FS et des étiquettes et si le demandeur n'est pas en mesure de fournir d'autres preuves pour contester cette conclusion, l'agent de contrôle rend une décision finale sur la question et émet des ordres formels pour obtenir des correctifs. Durant l'exercice financier 2003-2004, nous avons émis 147 documents d'avis concernant 267 demandes individuelles ou groupées évaluées, soit une augmentation de 15 % par rapport à l'année précédente. Des 267 demandes, 56 ont été retirées par la suite avant qu'une décision soit prise. Seulement cinq FS ont été jugées conformes par décision d'un agent de contrôle et pour les 206 autres FS non conformes, des avis de correction ont été émis et publiés dans la *Gazette du Canada*. À moins qu'un appel soit interjeté, les demandeurs doivent s'assurer que ces FS seront pleinement conformes à la législation dans les 75 jours suivant la publication de l'ordre ou bien retirer les produits du marché.

En outre, nous avons accru les possibilités d'initiatives conjointes et de partenariats et nous amorçons une relation de travail avec les partenaires du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) et de Transports Canada, en vue de partager et de distribuer nos documents respectifs concernant le SIMDUT. Nous avons également amorcé des contacts et tenu des pourparlers avec le personnel de réglementation de la santé et de la sécurité au travail aux États-Unis et dans l'Union européenne sur la question de l'initiative du SHG et de son impact.

Tel que mentionné précédemment, la mise en œuvre du SHG demeure un thème important dans le domaine toxicologique et réglementaire. De nouveaux protocoles d'essai sont en cours d'évaluation par le comité du SHG pour répondre aux critères de classification. Par conséquent, durant l'exercice financier 2003-2004, nous avons poursuivi la formation de nos évaluateurs et le partage de connaissances afin d'être prêts à répondre aux nouvelles normes lors de leur mise en œuvre en 2008.

Dans le cadre de notre recherche continue de processus améliorés et rationalisés qui épaulent mieux nos demandeurs, nous proposons des changements significatifs dans nos procédures. Ces changements, exigeant des amendements législatifs, permettraient aux agents de contrôle de conclure un accord sur les mesures de conformité avec les demandeurs, afin que ces derniers acceptent volontairement de rendre leurs FS conformes au lieu d'y être contraints par un ordre de l'agent de contrôle.

Nous reconnaissons que l'amélioration de nos capacités internes a une incidence directe sur les services offerts à nos clients. Par conséquent, nous avons amélioré notre programme de formation destiné aux évaluateurs nouvellement embauchés. Nous avons également entrepris un projet visant à identifier et à cataloguer les principales données toxicologiques ou les questions réglementaires inhérentes à un demandeur donné.

Le SIMDUT est une activité intégrée qui touche de nombreux secteurs de compétence et le Conseil travaille en étroite collaboration avec ses nombreux partenaires représentant tant le gouvernement que l'industrie et les travailleurs. Nous maintenons des liens étroits avec Santé Canada, qui applique la *Loi sur les produits dangereux*. Notre relation avec la division du SIMDUT de Santé Canada, qui coordonne l'élaboration de la politique du SIMDUT et veille à ce que le programme soit appliqué de façon uniforme dans tous les secteurs de compétence, est particulièrement importante. Nous continuons à collaborer à l'analyse et l'élaboration des politiques grâce à notre participation à des rencontres du Comité intergouvernemental de coordination du SIMDUT (CICS) et du Comité des questions actuelles (CQA). Le CICS compte des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux d'organismes de réglementation de la santé et de la sécurité au travail et son principal objectif vise à accroître l'uniformité de l'inspection, de l'application et de l'interprétation des politiques du SIMDUT dans tout le pays. Le CQA est un comité tripartite du SIMDUT comptant des représentants de l'industrie, des travailleurs ainsi que des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Résultat stratégique 3

Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un système permettant de résoudre les différends touchant les demandes de manière équitable, efficace et rentable.

Sera démontré par :

- La convocation de commissions tripartites indépendantes pour entendre les appels des demandeurs ou des parties touchées relativement aux décisions et aux ordres du Conseil.
- La fourniture, tout au long du processus d'examen des demandes, de possibilités d'identifier et de résoudre les problèmes de façon informelle et rapide, dans la mesure du possible.

Secteur d'activité du règlement des différends

Notre secteur Règlement des différends fournit à toutes les parties touchées par une demande de dérogation un éventail d'options, y compris une discussion avec un médiateur, pour régler toute question soulevée par le processus décisionnel du Conseil. Il complète et travaille de fait avec le processus d'appel en cernant et en réglant les problèmes et les plaintes, si possible avant qu'un appel devienne nécessaire. Notre processus moins formel de règlement des différends parvient à satisfaire toutes les parties de manière plus rapide et plus efficace qu'un appel, tout en étant moins coûteux. Le Conseil prend soin de fournir un service impartial qui favorise le consensus.

Un appel peut porter sur la conformité d'une FS, le rejet d'une demande ou une requête pour que des renseignements commerciaux confidentiels soient transmis à titre confidentiel à une partie pour des raisons de santé et de sécurité au travail.

La période d'appel est de 45 jours à partir de la date de publication de la décision de l'agent de contrôle dans la *Gazette du Canada*; la durée du processus d'appel varie selon la complexité du dossier.

Un avis d'appel est publié dans la *Gazette du Canada* dans chaque cas afin de donner aux parties la possibilité de se faire entendre par la commission d'appel.

Le résultat final du processus d'appel est une décision d'une commission d'appel indépendante et tripartite, ordonnant le rejet de l'appel et confirmant les décisions rendues ou les ordres donnés par l'agent de contrôle, ou bien l'accueil de l'appel et la modification ou la révocation des décisions ou des ordres. Un avis de décision précisant sa portée et ses motifs est publié dans la *Gazette du Canada*.

Résultats obtenus

L'initiative de renouveau du Conseil a engendré l'élaboration et la mise en œuvre d'un vaste processus de prévention des différends. Nos mesures de prévention des différends, responsables et plus axées sur la clientèle, ont été fructueuses et le Conseil n'a donc reçu

aucun appel au cours de l'exercice financier 2003-2004. Une transparence améliorée et une meilleure communication avec nos demandeurs à un stade précoce et durant tout le processus se sont révélées fructueuses. Advenant le cas où d'éventuels différends surgiraient ou seraient non résolus, la possibilité de se prévaloir du droit d'appel demeure.

Le Conseil a établi un système de gestion des différends pour s'assurer que toute plainte formulée est traitée et résolue rapidement. Toute question soulevée est clarifiée avec le demandeur et traitée rapidement par le secteur approprié au sein du Conseil. Nous surveillons la qualité et la rapidité de nos réactions. En outre, nos clients n'ont pas soulevé de questions ou de préoccupations au sujet de notre processus d'arbitrage d'audition lorsque nous les avons sollicités par le biais de nos sondages et des boîtes à idées installées dans des kiosques et lors de conférences.

Dans le but de rationaliser davantage le processus de contrôle et de rehausser la prévention des différends, nous avons effectué un examen de nos politiques et procédures qui a proposé des recommandations en vue d'améliorer la transparence et de réduire les différends. Nous avons également apporté les améliorations nécessaires à notre site Web pour mieux informer les utilisateurs.

Les besoins réduits et les ressources limitées ont empêché la pleine mise en œuvre de nos propositions en vue d'améliorer et de rationaliser le processus d'appel. Le Conseil a pris certaines mesures importantes qui simplifieront le processus et le rendront plus transparent, rentable, équitable et participatif, et davantage axé sur la clientèle. Nous avons :

- amorcé l'élaboration de lignes directrices pour aider les membres des commissions d'appel pendant les conférences sur les procédures;
- rédigé un guide de procédures à l'intention des membres des commissions d'appel;
- précisé certains des besoins clés et certaines des options de formation pour aider les membres des commissions d'appel;
- effectué un examen qui a défini les processus organisationnels et identifié les mesures du rendement pour appuyer le processus de résolution/prévention des différends.

Le travail d'analyse a continué pour l'élaboration de lignes directrices et d'un plan de formation en vue d'appuyer la mise en œuvre du processus de règlement des différends, incluant la conception et l'élaboration d'un programme de cours. Une fois les résultats achevés et validés, des possibilités de financement auprès de Justice Canada seront explorées.

Nous avons également planifié d'analyser systématiquement les décisions et les ordres du Conseil, dont l'appel s'est soldé par un résultat positif, pour assurer la cohérence de nos décisions. Nous devons également procéder à l'examen de la nomination au sein des commissions d'appel. Cependant, en raison de la rareté des ressources et d'autres besoins urgents, le Conseil a reporté cette activité.

VI Initiative horizontale

Modernisation de la fonction de contrôleur

Tel que mentionné antérieurement dans ce rapport, le Conseil a choisi de s'engager dans un processus de renouvellement, le transformant en un organisme axé sur la clientèle et les résultats, et voué à répondre aux besoins de ses clients de façons plus efficiente et plus rentable. L'enseignement d'une nouvelle culture axée sur les valeurs pour la prestation des services, la responsabilisation et une administration moderne est intimement liée au renouvellement du Conseil. Le directeur général et premier dirigeant appuie fortement l'intégration des principes de modernisation de la fonction de contrôleur dans le programme d'amélioration de la gestion et s'est engagé à prendre les mesures nécessaires pour atteindre un continuum d'améliorations sur la voie de l'excellence en matière de gestion.

Avec des ressources limitées, le Conseil a soigneusement choisi les secteurs qui amélioreraient le plus ses pratiques de gestion en fonction des sommes investies. Suite à l'évaluation de la capacité effectuée en 2002, nos réalisations ont étayé la demande en faveur d'une prise de décisions efficaces, d'une gestion saine des ressources, de contrôles et d'outils appropriés pour épauler ses gestionnaires. Voici nos réalisations durant l'exercice financier 2003-2004 :

- nous avons organisé un événement de lancement à l'intention de l'ensemble du personnel, avec Ivan Blake, directeur exécutif de la division de la modernisation de la fonction du contrôle du Secrétariat du Conseil du Trésor comme conférencier invité;
- nous avons achevé un échéancier du plan d'action et un plan d'action pour les projets;
- nous avons réalisé un examen du cycle des budgets et des dépenses pour analyser les cadres de contrôle, identifier les lacunes et prendre des mesures correctives;
- nous avons réalisé un examen de la structure de la direction des services ministériels et d'arbitrage qui a identifié des doubles emplois et des chevauchements et clarifié les rôles et les responsabilités;
- nous avons achevé un projet pour nous assurer que les avoirs du Conseil sont conformes aux nouvelles Autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (APDD) et conclu un protocole d'entente avec les Archives nationales pour la conservation et la disposition de dossiers;
- nous avons amorcé l'élaboration du Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) et du Cadre de vérification axé sur les risques (CVAR), incluant le modèle logique, le cadre de mesure du rendement et la stratégie d'évaluation, le profil de risque, le classement du risque et les stratégies d'atténuation;
- en partenariat avec Conseils et Vérification Canada, nous avons élaboré un module de formation sur la gestion du risque qui a été administré à tous les gestionnaires lors d'un atelier et nous avons rédigé un Cadre de contrôle de la gestion du risque; le Conseil a été un des partenaires pour appuyer le Cadre de contrôle de la gestion du risque en cours d'élaboration pour les petits organismes;

- nous avons participé en tant que membre à part entière du Conseil de la modernisation des petits organismes, établi pour aider à examiner les soumissions de financement des petits organismes auprès du Fonds d'innovation de la fonction de contrôleur au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Une autre initiative stimulante mais fructueuse a été l'élaboration du plan d'action du Conseil d'après le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). Ce plan, élaboré en partenariat avec Santé Canada, a renforcé la relation de travail entre le Conseil et le ministère responsable du portefeuille. Nous nous appuierons sur cette relation renouvelée pour accroître et maximiser nos efforts en vue d'avoir une approche plus intégrée du portefeuille.

Annexe Tableaux financiers

Tableau 1 : Résumé des crédits votés (en milliers de dollars)

Crédit	Autorisation	2003-2004			
		Total au Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
10	Dépenses de fonctionnement	2 978	3 735	3 962	3 735
	Total	2 978	3 735	3 962	3 735

**Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité
(en milliers de dollars)**

Secteurs d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Total des dépenses brutes	Total des dépenses nettes
Services à la clientèle	12			
Budget principal des dépenses		530	530	
Total des dépenses prévues		665	665	
Total des autorisations		705	705	
Total des dépenses réelles		665	665	665
Conformité des FS	21			
Budget principal des dépenses		2 108	2 108	
Total des dépenses prévues		2 644	2 644	
Total des autorisations		2 805	2 805	
Total des dépenses réelles		2 644	2 644	2 644
Règlement des différends	2			
Budget principal des dépenses		339	339	
Total des dépenses prévues		426	426	
Total des autorisations		452	452	
Total des dépenses réelles		426	426	426
Total au Budget principal des dépenses	35	2 978	2 978	2 978
Total des dépenses prévues		3 735	3 735	3 735
Total des autorisations		3 962	3 962	3 962
Total des dépenses réelles		3 735	3 735	3 735
Autres recettes et dépenses				
Recettes non disponibles				499
Coût des services offerts par d'autres ministères				120
COÛT NET DU PROGRAMME				3 356

Les recettes non disponibles correspondent aux droits payés par les fabricants de produits chimiques, les fournisseurs et les employeurs, canadiens et internationaux, pour l'enregistrement et l'examen de demandes de dérogation au SIMDUT et à la législation qui s'y rapporte.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	2003-2004			
			Total au Budget principal des dépenses	Total des dépenses prévues	Total des autorisations	Total des dépenses réelles
Services à la clientèle	543	614	530	665	705	665
Conformité des FS	2 160	2 444	2 108	2 644	2 805	2 644
Règlement des différends	348	393	339	426	452	426
Total	3 051	3 452	2 978	3 735	3 962	3 735

Tableau 4 : Concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité		Résultat stratégique
Services à la clientèle	665	Dérogations à l'obligation de divulguer des secrets commerciaux dans le cadre du SIMDUT pour protéger des renseignements commerciaux confidentiels
Conformité des FS	2 644	
Règlement des différends	426	

**Tableau 5 : Recettes non disponibles par secteur d'activité
(en milliers de dollars)**

Secteurs d'activité	2003-2004				
	Recettes réelles 2001-2002	Recettes réelles 2002-2003	Recettes prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services à la clientèle	862	355	570	néant	499
Conformité des FS	néant	néant	néant	néant	néant
Règlement des différends	néant	néant	néant	néant	néant
Total des recettes non disponibles	862	355	570	néant	499

**Tableau 6 : Renseignements sur les frais d'utilisation externe
(en milliers de dollars)**

Droit d'utilisation	Type de droit	Pouvoir d'établissement des droits	Date de la dernière modification
Droits de dérogation à la divulgation de renseignements commerciaux confidentiels	Réglementaire	<i>Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses (LCRMD)</i>	13 juin 2002
2003-2004	Recettes prévues (brutes)	Recettes réelles (brutes)	Coût total
	570	479 ⁽¹⁾	747 ⁽²⁾
Années de planification			
Norme de rendement	- Répondre aux demandes de renseignements par téléphone dans les 48 heures respecté à 100 % - Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai d'une semaine respecté à 100 % - Terminer la vérification préalable à l'enregistrement et enregistrer les demandes de dérogation dans les sept jours de leur réception, pourvu que tous les renseignements nécessaires soient inclus respecté à 94 % - Sur demande spéciale, enregistrer les demandes dans les 48 heures, si le dossier est complet respecté à 100 %		
Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006	Recettes prévues 2006-2007	Coût total
570	570	non disponible	non disponible ⁽³⁾
Autres renseignements			
Nota : Les droits ont été établis conformément à la <i>Politique sur les frais d'utilisation externe</i> de 1997. (1) Représente l'écart entre les recettes prévues et les recettes réelles couvert par Santé Canada par le biais d'une affectation bloquée. (2) Ce montant est calculé selon la <i>Politique sur les frais d'utilisation externe</i> de 1997 pour recouvrir la totalité des coûts associés aux activités à bénéfices privés. (3) Sera fondé sur les calculs de la totalité des coûts associés aux activités à bénéfices privés selon la grille révisée des droits			

Pour de plus amples renseignements :

Courrier : Conseil de contrôle des renseignements
relatifs aux matières dangereuses
427, avenue Laurier Ouest, 7^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1M3

Téléphone : (613) 993-4331

Télécopieur : (613) 993-5016

Site Web : www.ccrmd-hmirc.gc.ca

Courriel : ccrmd-hmirc@hc-sc.gc.ca